BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah mempunyai peran sebagai pelaksana fungsi pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan pemerintah daerah berperan aktif dalam melakukan pengelolaan terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negaranya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah di bidang transportasi umum. Transportasi umum merupakan suatu alat dalam bentuk benda bergerak yang digunakan oleh masyarakat sebagai penunjang melakukan aktivitas yang berhubungan dengan jarak.

Sejalan dengan adanya pelayanan publik di bidang transtportasi, menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun2009, tentang lalu lintas dan angkutan jalan, bahwa lalu lintas dan angkutan jalan sebagai bagian dari sistem transportasi nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas dan Angkutan jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah.

Pemerintah daerah memiliki peran, fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Pelaksanaan aktivitas pelayanan, pembangunan, koordinasi dan birokratis yang sering sekali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Pemerintah daerah memberikan

pelayanan kepada masyarakat dapat semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintahan itu sendiri.

Aspek pelayanan dalam pelayanan publik merupakan aspek yang terpenting dalam pemilihan jasa oleh pelanggan yang harus disediakan oleh penyedia jasa didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penciptaan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan kekuatan awal yang dapat ditampilkan oleh institusi pemerintah daerah kepada masyarakat penerima layanan.

Pelayanan yang diberikan oleh institusi pemerintah, khususnya penyedia jasa transportasi dilakukan melalui berbagai pendekatan – pendekatan dan tindakan yang berbeda – beda. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas apabila dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan. Aktivitas kita dalam kehidupan sehari – hari tidak terlepas dari pelayanan pada sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan lainnya.

Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkukuh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi sangat diperlukan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Kita menyadari bahwa alat transportasi sangat penting dalam masyarakat. Dunia transportasi yang semakin maju, menjadikan

jarak antara daerah dirasakan lebih dekat. Transportasi telah menjadi salah satu unsur yang menentukan guna menjamin perkembangan ekonomi di masyarakat.

Banyak jenis transportasi umum seperti bus besar maupun bus kecil, kereta api, taxi, angkutan kota, dan lain-lain. Transportasi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi disuatu daerah. Transportasi sangat diperlukan dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan umum bagi kegiatan orang dan meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Maka alat transportasi sangat penting dalam masyarakat menjadi salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu daerah.

Peranan transportasi yang semakin vital, maka angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional atau daerah yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur, lancar dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Lalu lintas dan angkutan jalan yang mempunyai karakteristik dan keunggulan tersendiri perlu dikembangkan dan dimamfaatkan sehingga mampu menjangkau seluruh wilayah pelosok daratan dengan mobilitas tinggi dan mampu memadukan transportasi lain.

Pengembangan lalu lintas dan angkutan jalan yang ditata dalam suatu kesatuan sistem, dilakukan dengan mengintegarsikan dan mendinamisasikan unsur – unsurnya yang terdiri dari jaringan transportasi jalan, kendaraan beserta pengemudinya, serta peraturan – peraturan, prosedur dan metode sedemikian rupa sehingga terwujud suatu totalitas utuh, berdaya guna dan berhasil guna. Untuk

mencapai daya guna dan hasil guna yang optimal, maka perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam kesatuan sistem secara tetap, serasi, seimbang, antara yang satu dengan lainnya.

Daerah atau setiap wilayah di Indonesia memliki kota besar yang memiliki tingkat produktivitas yang tinggi, salah satunya Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang menyediakan pusat belanja, pusat pendidikan, pusat mode dan sebagainya. Orang – orang dari daerah dengan kepentingan yang berbeda – beda mendatangi Kota Bandung. Mereka memerlukan jasa transportasi yang dapat dengan cepat melayani berbagai kebutuhannya. Sarana transportasi diperlukan untuk mengangkut orang dari suatu tempat ke suatu tempat tujuan tertentu, seperti ke kantor, sekolah, bisnis dan untuk kegiatan penting lainnya. Kota Bandung salah satu kota yang jumlah penduduknya tidak sedikit, *volume* kendaraan yang begitu banyak dan tingkat kemacetan di beberapa titik sehingga di butuhkannya transportasi yang efisien.

Fasilitas yang digunkan untuk menunjang kelancaran transportasi di Kota Bandung seperti sarana transportasi darat diantaranya kereta api, bus dan angkutan kota. Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung dalam menyediakan fasilitas tersebut memberikan banyak pilihan sesuai dengan tingkat daya beli masyarakat. Kita dapat memilih jenis angkutan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah cenderung untuk menggunakan jenis angkutan yang lebih ekonomis. Golongan ekonomi menengah keatas akan lebih senang menggunakan jenis angkutan pribadi atau jenis angkutan lainnya yang lebih nyaman. Seperti yang dikemukakan oleh Walikota Bandung

yang dimuat disalah satu media elektronik, menyebutkan bahwa adanya pelayanan bus sekolah gratis di Kota Bandung, diharapkan dapat mengurangi kemacetan dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi.

> **Jakarta,** FINANCE.DETIK.COM - Wali Kota Bandung Ridwan Kamil punya misi mengembangkan transportasi publik yang murah, nyaman, dan modern bagi masyarakat Kota Kembang. Moda transportasi ini diperlukan untuk mengurai kemacetan parah yang sering terjadi saat ini. Kemudian mengembangkan angkutan bus umum dan menyediakan program angkutan bus gratis untuk pelajar. Program bus gratis ini menurutnya positif untuk mengurangi kendaraan yang digunakan siswa bersekolah(2015).(*https://finance.detik.com/beritaekonomibisnis/d2418420/rencanaridwan-kamil-benahi-transportasibandung-bus-gratis-hingga-cable-car* di akses pada tanggal 24-04-2018, 20.30.)

Berdasarkan kutipan di atas salah satu upaya yang di lakukan pemerintah Kota Bandung untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang begitu besar dari segi pendidikan dan mengurangi masalah mengenai transportasi seperti kemacetan, yaitu memberikan layanan khusus berupa angkutan sekolah gratis bagi para pelajar, yang nantinya akan melayani jalur asal dan tujuan mereka. Program pemerintah Kota Bandung dalam menyediakan ankutan bus gratis untuk pelajar ini sejalan dengan berdasarkan Keputusan Walikota Bandung nomor : 551/Kep. 573-DisHub/2014 tentang penetapan jalur oprasional bus sekolah di kota Bandung. Dalam kebijakan tersebut bus sekolah merupakan suatu angkutan sekolah yang perlu diselenggarakan dalam rangka mengantisipasi kebutuhan angkutan sekolah yang efektif dan efisien.

Bus sekolah di Kota Bandung pertama kali di operasikan pada 9 Juni 2014 .Bus sekolah ini beroperasi dengan tujuan sebagai angkutan sekolah dan meminimalisir penggunaan kendaraaan pribadi khusunya untuk para pelajar. Namun setiap program ataupun kebijakan yang di buat pemerintah tentu saja ada

masalah maupun kendala yang di hadapi. Seperti yang di kemukakan Kepala Dinas Perhubungan pelayanan bus sekolah gratis di Kota Bandung belum efisien dan masih sepinya pengguna bus sekolah.

> **Bandung**, NEWS.DETIK.COM - Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung Ricky M Gustiadi mengakui bus sekolah gratis yang baru diresmikan memang belum laris manis diserbu pelajar. Hal itu karena ada perbedaan jadwal pulang dan pergi sekolah dengan jadwal operasi bus shift 2 dan shift 3.
> "Secara umum sudah berjalan lancar. Tidak ada lagi hambatan maupun penolakan dari angkot. Hanya sosialisasi saja belum maksimal dan jadwal shift dua dan shift 3-nya," ujar Ricky
> Menurut Ricky, jadwal operasional shift 2 dan shift 3 yang sudah ditentukan yakni mulai pukul 11.00-14.00 (shift 2), 16.00-19.00 WIB (shift 3). Namun jadwal tersebut rupanya tidak sesuai dengaan jadwal kepergian maupun kepulangan siswa SMP dan SMA saat ini.
> "Karena jadwal shift 2 dan shift 3 berbeda dengan jam pulang anak SMP dan SMA, jadi bus-nya tidak penuh. Nanti kita akan sesuaikan," ucap Ricky (2016).*(https://news.detik.com/jawabarat/2717192/beda denganjam pulang -siswa-bus-sekolah-gratis-masih-belum-laku* di akses pada tanggal 24-04-2018, 21.15.)

Berdasarkan berita yang dimuat di atas bahwa program bus sekolah di Kota Bandung masih belum efektiv. Kurangnya kontribusi dari pelajar dan jadwal maupun pengaturan waktu yang kurang tepat mengakibatkan bus sekolah tidak penuh menjadi salah satu penyebab.

Permasalahan penelitian ini adalah, jumlah pelajar yang menggunakan transportasi bus sekolah masih tergolong sedikit atau sepi pengguna. Berdasarkan observasi awal dan di dukung dari berbagai sumber media elektronik. Adanya moda transportasi gratis untuk pelajar dimaksudkan untuk mengurangi kemacetan di titik-titik kemacetan maupun jam sibuk, namun pada kenyataanya masih terdapat beberapa permasalahan. Sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut terhadap kebijakan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Efektivitas Dinas Perhubungan Dalam Memberikan Pelayanan Bus Sekolah Gratis Di Kota Bandung

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana efektivitas pelayanan bus sekolah gratis yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dilihat dari faktor keterkaitan organisasi, karakteristik lingkungan, karakterisrik pekerja, kebijakan dan praktek manajemen.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui efektivitas pelayanan bus sekolah gratis studi pada Dinas Perhubungan Kota Bandung. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui keterkaitan organisasi Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan bus sekolah gratis di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui karakteristik lingkungan Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan bus sekolah gratis di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui karakteristik pekerja Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan bus sekolah gratis di Kota Bandung.
4. Untuk menganalisis kebijakan dan praktek manajemen Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan bus sekolah gratis di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori – teori yang berhubungan dengan efektivitas seperti yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi bersifat positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dilingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom.
2. Secara Praktis
    a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan kepada peneliti mengenai efektivitas pelayanan bus sekolah gratis yang diberikan Dinas Pehubungan Kota Bandung.
    b. Bagi pemerintah atau Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan bus sekolah gratis.
    c. Bagi masyarakat khususnya pelajar, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai pelayanan bus sekolah gratis yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.